

## **Defensorías gremiales son nueva alternativa rápida y directa para resolver los reclamos de los consumidores**

- ✓ **El Consejo Nacional de Protección del Consumidor -presidido por el Indecopi- promueve soluciones eficaces y gratuitas en beneficio de los consumidores de todo el país.**

Una nueva alternativa para solucionar conflictos entre proveedores y consumidores es promovida por el Consejo Nacional de Protección al Consumidor (CNPC), que preside el Indecopi. Se trata de recomendaciones generales para la creación de Defensorías Gremiales del Consumidor, que buscan solucionar los problemas de consumo de manera directa y rápida en beneficio de los consumidores peruanos.

Las recomendaciones para la creación de dichas defensorías fueron publicadas en el Diario Oficial "El Peruano", convirtiéndose en una alternativa más a las ya existentes, para solucionar los conflictos que podrían surgir en las relaciones de consumo.

La creación de Defensorías Gremiales del Consumidor constituye una forma de autorregulación, tiene naturaleza privada y responde a la voluntad de los proveedores de un determinado sector económico que libremente decide agremiarse e implementar una instancia con independencia funcional, respecto de los miembros que lo conforman.

Mediante este sistema, los proveedores podrán ofrecer una alternativa para atender los reclamos de sus consumidores o usuarios y darles una solución directa, sin costo alguno y sobre la base del conocimiento especializado sobre la materia reclamada, por parte de un Tribunal o Defensor que resolverá el conflicto con imparcialidad.

Otro aspecto importante es que la decisión del Tribunal de la Defensoría Gremial, si es favorable al consumidor, obliga al proveedor a cumplirla, pero si es desfavorable, el consumidor no pierde la posibilidad de llevar el caso ante el Indecopi.

Las recomendaciones generales para la creación de Defensorías Gremiales del Consumidor han sido elaboradas en cumplimiento de lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, con el objetivo de garantizar mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, promover la atención y solución directa y rápida de los reclamos de los consumidores por parte de los proveedores y el uso de mecanismos alternativos.

Cabe resaltar que el documento fue aprobado por el CNPC en la sesión descentralizada llevada a cabo el 25 de noviembre en la ciudad de Tarapoto.

**Lima, 17 de diciembre de 2016**

### **Misión del INDECOPI**

*Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.*

Para mayor información:

**[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)**  
2247800 anexos: 5011 / 5016

Síguenos en  
Indecopi Oficial   